

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ О. М. БЕКЕТОВА**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

з дидактичним забезпеченням

до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи
з дисципліни **«ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»**

*(для студентів 1 курсу всіх форм навчання
напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент»)*

Харків – ХНУМГ – 2014

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи з дисципліни «Вступ до гостинності» (для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент») / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова; уклад. : О. М. Кравець. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 52 с.

Укладач О. М. Кравець

Рецензент: д. е. н., проф. І. М. Писаревський

**Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 6 від 31.01.2012 р.**

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	8
Практичне заняття 1	10
Практичне заняття 2	11
Практичне заняття 3	11
Практичне заняття 4	12
Практичне заняття 5	13
Практичне заняття 6	13
Практичне заняття 7	15
Практичне заняття 8	15
Практичне заняття 9	15
Практичне заняття 10	16
Практичне заняття 11	16
Практичне заняття 12	17
Практичне заняття 13	17
Практичне заняття 14	18
Практичне заняття 15	18
Практичне заняття 16	18
3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ.....	19
4. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ	21
4.1. Зміст контрольної роботи	21
4.2. Варіанти контрольної роботи	23
4.3. Вимоги до оформлення контрольної роботи	24
5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ	28
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	33
ДОДАТОК А	35
ДОДАТОК Б	38
ДОДАТОК В	41
ДОДАТОК Г	42
ДОДАТОК Д	44
ДОДАТОК Ж	47
ДОДАТОК З	49
ДОДАТОК К	50
ДОДАТОК Л	51

ВСТУП

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до практичних занять, самостійної роботи та виконання контрольної роботи розроблені відповідно до програми і робочої програми навчальної дисципліни «Вступ до гостинності» і призначені для студентів 1 курсу всіх форм навчання напряму підготовки 6.030601 – «Менеджмент» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» галузі знань 0306 – «Менеджмент і адміністрування».

Дисципліна «Вступ до гостинності» є вихідною й передуює вивченню дисциплін професійного блоку.

Робочою програмою навчальної дисципліни передбачено проведення практичних занять, самостійної та індивідуальної роботи.

Дані методичні вказівки містять:

- тематичний план навчальної дисципліни відповідно форми навчання;
- загальні рекомендації до проведення практичних занять та організації самостійної роботи з дисципліни;
- вимоги до виконання індивідуального завдання (контрольної роботи) та оформлення глосарія за змістовими модулями з дисципліни;
- систему поточного і підсумкового контролю знань студентів;
- навчальні кейси;
- список рекомендованих джерел.

1. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

При вивченні дисципліни студент має ознайомитися з програмою та робочою програмою навчальної дисципліни, з її структурою, формами і методами навчання, видами і методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Вступ до гостинності» складається з трьох змістових модулів, кожен з яких об'єднує в собі відносно окремий самостійний блок дисципліни, який логічно пов'язує декілька укрупнених навчальних елементів дисципліни.

Навчальний процес здійснюють в таких формах: лекційні та практичні заняття, самостійна й індивідуальна робота студента.

Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів за формами навчання наведено в таблицях 1 – 2.

Таблиця 1 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів денної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модулю	Всього годин	У тому числі				Оцінка за контролем min-max балів, %
			Аудиторні заняття		Індивідуальна робота (КР)	Самостійна робота	
			Лекції	Практичні			
1	2	3	4	5	6	7	8
МОДУЛЬ 1. Вступ до гостинності							
1,4	Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний та ресторанний бізнес						
	1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	18	2	7	5	4	
	2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.	20	2	10	4	4	
	3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності.	51	6	21	12	12	
	Підсумок за змістовим модулем 1.1	18	2	7	5	4	0-20
0,8	ЗМ 1.2. Туристська діяльність						
	4. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму.	14	2	3	5	4	
	5. Нормативно-правові засади туристської діяльності.	13	2	2	5	4	

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5	6	7	8
	Підсумок за змістовим модулем 1.2	27	4	5	10	8	0-20
1,3	ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу індустрії гостинності						
	6. Вступ до менеджменту гостинності.	12	2	2	4	4	
	7. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.	12	2	2	4	4	
	8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.	12	2	2	4	4	
	9. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.	12	2	4	2	4	
	Підсумок за змістовим модулем 1.3	48	8	10	14	16	0-20
	у т. ч. Індивідуальне завдання (КР)						
3,5	Екзамен						0-40
	Підсумок за модулем 1	126	18	36	36	36	0-100
					72		

Таблиця 2 – Структура залікового кредиту навчальної дисципліни з оцінкою та контролем знань студентів заочної форми навчання

Заліковий кредит	Назва та зміст змістового модулю	Всього годин	У тому числі			
			Аудиторні заняття		Індивідуальна робота (КР)	Самостійна робота
			Лекції	Практичні		
1	2	3	4	5	6	7
МОДУЛЬ 1. Вступ до гостинності						
1,3	Змістовий модуль (ЗМ) 1.1. Готельний та ресторанний бізнес					
	1. Поняття, структура та еволюція гостинності.	14,5	-	0,5	6	8
	2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю.	16,5	1	1,5	6	8
	3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності.	16,5	1	1,5	6	8
	Підсумок за змістовим модулем 1.1	47,5	2	3,5	18	24
0,8	ЗМ 1.2. Туристська діяльність					
	4. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму.	15,5	1	0,5	6	8

Продовження табл. 2

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
	5. Нормативно-правові засади туристської діяльності.	14	-	-	6	8
	Підсумок за змістовим модулем 1.2	29,5	1	0,5	12	16
<i>1,4</i>	<i>ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу індустрії гостинності</i>					
	6. Вступ до менеджменту гостинності.	13	0,5	0,5	4	8
	7. Загальні поняття, сутність, роль та принципи менеджменту в туристській індустрії.	11,5	-	0,5	3	8
	8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності.	12	0,5	0,5	3	8
	9. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності.	12,5	-	0,5	4	8
	Підсумок за змістовим модулем 1.3	49	1	2	14	32
	у т. ч. Індивідуальне завдання (КР)					
<i>3,5</i>	Екзамен					
	Підсумок за модулем 1	126	4	6	44	72
					116	

Порядок проведення практичних занять з дисципліни наведено у другому розділі даних методичних вказівок.

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Формою навчального заняття, спрямованого на формування системи практичних знань з проблем розвитку і сучасного стану індустрії гостинності й туризму; знайомства з професійною термінологією в межах дисципліни є *практичне заняття*.

У процесі проведення практичного заняття студенти самостійно або в малих групах (за попереднім поясненням викладача) вирішують запропоновані завдання різного рівня складності, виробничі ситуації або ділові ігри.

У межах дисципліни з метою опанування студентами навчальних елементів змістового модулю практичні заняття рекомендовано проводити за окремо взятими темами або, в деяких випадках, питаннями. План проведення практичних занять із навчальної дисципліни наведено для денної (д/в) та заочної (з/в) форм навчання в таблиці 3.

Таблиця 3 – План проведення практичних занять

Назва теми	Перелік практичної роботи (опрацьованих питань)	К-сть годин		Джерела
		д/в	з/в	
Модуль 1. Вступ до гостинності				
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес				
1	2	3	4	5
Тема 1. Вступне заняття: порядок вивчення дисципліни	1. Значення, мета вивчення, завдання, проблематика дисципліни. 2. Порядок вивчення дисципліни і контролю знань студентів. 3. Вимоги до оформлення глосарія. 4. Вимоги до виконання підсумкової контрольної роботи. 5. Тренінг на тему: «Знайомство й спілкування: підвищення групової згуртованості».	2	0,5	[1 – 7; 9 – 16; 20; 23; 25–31; 36; 38]
Тема 2. Організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу	1. Організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу. 2. Соціально-культурна інфраструктура ХНУМГ.	2	-	[1; 32; 34]
Тема 3. Класифікація засобів розміщення у світі	1. Національні системи класифікації: 1.1. Французька національна класифікація. 1.2. Індійська національна класифікація. 2. Класифікація засобів розміщення в світі. 3. Кращі та незвичні готелі світу: доповіді студентів.	2	0,5	[2 – 4; 7; 11 – 16; 19; 23; 26 – 28; 30]
Тема 4. Функціональні служби готельного підприємства	1. Основні служби готелю та їх функції. 2. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі. 3. Найбільш популярні системи бронювання: доповіді студентів.	2	0,5	[2 – 4; 7; 11 – 16; 19; 23; 26; 28; 30]

Продовження табл. 3

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Тема 5. Організація діяльності засобів розміщення	1. Ознайомлення з основними положеннями ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003. 2. Визначення категорії готелю. 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 1.	2	0,5	[3 – 4]
Тема 6. Розрахунок основних показників діяльності засобів розміщення	1. Основні показники діяльності готельного підприємства. 2. Розрахунок показників діяльності готелю. 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 2.	2	0,5	[10 – 12]
Тема 7. Організація харчування в засобах розміщення	1. Умови харчування в засобах розміщення. 2. Основний персонал ресторану. 3. Типи ресторанів. 4. Кейс І «Вибір типу ресторану для розвитку курорту».	3	0,5	[5; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
Тема 8. Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa)	1. Бари: поняття, класифікація, місце в індустрії гостинності. 2. Основні напої, які реалізують бари (кавові напої; змішані напої (класифікація коктейлів); чай). 3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 3.	3	0,5	[5; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
Тема 9. Організація обслуговування в ресторані	1. Кращі та незвичні ресторани світу: доповіді студентів. 2. Методи обслуговування в ресторані. 3. Технологічний цикл обслуговування гостей. 4. Типи гостей.	3	-	[5; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31]
Разом годин за ЗМ 1.1		21	3,5	
<i>ЗМ 1.2 Туристська діяльність</i>				
Тема 10. Види віз	1. Види віз та запрошень. 2. Захист глосарія зі ЗМ 1.2. 3. Захист контрольних робіт.	3	0,5	[11; 13; 15; 25–26; 28–30; 33]
Тема 11. Нормативно-правові засади туристської діяльності	1. Основні міжнародні та державні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні. 2. Вплив розвитку транспортної інфраструктури на індустрію гостинності: доповіді студентів. 3. Захист контрольних робіт.	2	-	[1 – 8; 11; 13; 15; 25–26; 28; 30]
Разом годин за ЗМ 1.1		5	0,5	
<i>ЗМ 1.3. Основи менеджменту та маркетингу в індустрії гостинності</i>				
Тема 12. Основні принципи менеджменту туріндустрії	1. Поняття «принципи менеджменту» в туріндустрії. 2. Класифікація принципів менеджменту. 3. Захист контрольних робіт.	2	0,5	[11–14; 16; 20; 23; 26]

Продовження табл. 3

1	2	3	4	5
Тема 13. Особливості маркетингу в сфері послуг	1. Особливості маркетингу в сфері послуг: доповіді студентів. 2. Кейс II «Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг». 3. Кейс III «Готель «N»: наявні проблеми».	2	0,5	[11–14; 16; 19; 20; 23; 26]
Тема 14. Особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності	1. Роль персоналу в керуванні підприємством індустрії гостинності. 2. Модель сучасного менеджера гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.	2	0,5	[11–14; 16; 20; 23; 26]
Тема 15. Побудування професійної кар'єри в індустрії гостинності	1. Зовнішній вигляд і культура мови. 2. Загальні рекомендації щодо проходження співбесіди з працевлаштування. 3. Особливості складання резюме.	2	0,5	[11–14; 16; 20; 23 – 26; 30; 37]
Тема 16. Захист контрольних робіт	1. Презентація підсумкових контрольних робіт студентів.	2	-	-
	Разом годин за ЗМ 1.3	10	2	
	Усього годин	36	6	

Детальний план проведення практичних завдань з дисципліни наведений нижче.

Практичне заняття 1

Тема: вступне заняття. Порядок вивчення дисципліни «Вступ до гостинності».

Мета заняття: ознайомлення зі структурою навчальної дисципліни, її місцем у структурно-логічній схемі підготовки фахівця, метою, предметом і завданням вивчення дисципліни; системою поточного й підсумкового контролю знань студентів, вимогами до виконання підсумкової контрольної роботи.

Зміст заняття:

1. Значення, мета вивчення, завдання, проблематика дисципліни.
2. Порядок вивчення дисципліни і контролю знань студентів.
3. Вимоги до оформлення глосарія.
4. Вимоги до виконання підсумкової контрольної роботи.
5. Тренінг на тему: «Знайомство й спілкування: підвищення групової згуртованості».

Завдання:

1. Складання глосарія за ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 1 на основі самостійного вивчення Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг № 19 [7].

Рекомендовані терміни для укладання глосарія:

Готелі та аналогічні засоби розміщення; готель; аналогічні засоби розміщення; споживач; замовник; готельна послуга; основні послуги; додаткові послуги; місце (ліжко-місце); номер; штрафні санкції; бронювання;

підтвердження заброньованих послуг; відмова в бронюванні послуг; анулювання; своєчасне анулювання; пізнє анулювання; неприбуття; дата заїзду; дата виїзду; ранній заїзд; пізній виїзд; розрахункова година.

2. Самостійне ознайомлення з офіційним сайтом ХНУМГ в мережі Internet [34]. Підготовка доповідей на теми:

- 1) Історія створення Університету.
- 2) Музейний комплекс Університету.
- 3) Освітній і науково-виробничий Центр Мегаполіс.
- 4) Житлово-комунальний технікум.
- 5) Електромеханічний технікум.
- 6) Ліцей Університету.
- 7) Профком студентів ХНУМГ.
- 8) Провідні факультети Університету.
- 9) Кафедра Туризму і готельного господарства.

3. Виконання завдання в MOODLE: оформлення робочого зошиту «Моя майбутня професія: вимоги, очікування, перспективи».

Рекомендовані джерела: [1 – 7; 9 – 16; 20; 23; 25 – 31; 36; 38].

Практичне заняття 2

Тема: організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу.

Мета заняття: ознайомлення з основними положеннями кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП) у ВНЗ.

Зміст заняття:

1. Кредитно-модульна система організації навчального процесу.
2. Соціально-культурна інфраструктура ХНУМГ: доповіді студентів.

Завдання: виконання завдання в MOODLE: підготовка доповідей на тему: «Кращі та незвичні готелі світу».

Питання для самоконтролю:

1. Головна мета та завдання Програми дій щодо реалізації положень Болонської декларації в системі вищої освіти і науки України.
2. Поняття «рейтинг студента».
3. Студентське самоврядування.

Рекомендовані джерела: [1; 26; 32; 34].

Практичне заняття 3

Тема: класифікація засобів розміщення в світі.

Мета заняття: ознайомлення з основними системами класифікації засобів розміщення в світі.

Зміст заняття:

1. Національні системи класифікації:
 - 1.1. Французька національна класифікація.
 - 1.2. Індійська національна класифікація.
2. Класифікація засобів розміщення в світі:
 - 2.1. Система «корон» або «ключів».

2.2. Система «букв».

2.3. Система розрядів.

3. Кращі та незвичні готелі світу: доповіді студентів.

Завдання:

1. Самостійне вивчення ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [3].

2. Підготовка доповідей на тему: «Найбільш популярні системи бронювання (на вибір)».

3. Виконання завдання в MOODLE: «База даних кращих готелів світу» (Тема 2).

Запитання для самоконтролю:

1. Поясніть походження англійського терміна «hospitality».

2. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності.

3. Які цінності, визначені індустрією гостинності ще в Середні віки, цінуються і сьогодні?

4. Назвіть основні системи класифікації засобів розміщення.

Рекомендовані джерела: [2 – 4; 7; 11 – 16; 19; 23; 26 – 28; 30].

Практичне заняття 4

Тема: функціональні служби готельного підприємства.

Мета заняття: ознайомлення з основними службами готельного підприємства, їх функціональними завданнями.

Зміст заняття:

1. Основні служби готелю та їх функції.

2. Технологічний цикл обслуговування гостей в готелі.

3. Найбільш популярні системи бронювання: доповіді студентів.

Завдання: складання глосарія за ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 2 на основі самостійного вивчення ДСТУ 4268:2003 Національного стандарту України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [4].

Рекомендовані терміни для укладання глосарія:

Засоби розміщення; колективні засоби розміщення; інші колективні засоби розміщення; помешкання, призначені для відпочинку; бунгало; майданчики для кемпінгу; стоянки морського та річкового транспорту; інші колективні засоби розміщення; спеціалізовані засоби розміщення; оздоровчі засоби розміщення; табори праці та відпочинку; громадські транспортні засоби; індивідуальні засоби розміщення; кімнати, орендовані в сімейних будинках; житло, орендоване у приватних осіб або за посередництвом агентств; неосновне власне житло; житло, що надається безоплатно родичам та знайомим; інші індивідуальні засоби розміщення туристів.

Запитання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте основні служби готелю.

2. Назвіть переваги використання в готельному бізнесі АСУ.

3. Основні міжнародні системи резервування.

Рекомендовані джерела: [2 – 4; 7; 11 – 16; 19; 23; 26; 28; 30].

Практичне заняття 5

Тема: організація діяльності засобів розміщення.

Мета заняття: ознайомлення з основними вимогами організації діяльності засобів розміщення в Україні, набуття навичок визначення категорії засобів розміщення.

Зміст заняття:

1. Ознайомлення з основними положеннями ДСТУ 4269:2003, ДСТУ 4268:2003 [3 – 4].

2. Визначення категорії готелю.

3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 1.

Завдання: користуючись ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [3], визначити категорію готелів за наступними умовами:

Практичне завдання 1. Готель має двомісні номери із загальною площею 14 м², окремий від службового вхід, автостоянку з охороною, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері з внутрішнім запобіжником. Освітлення: від стельового світильника, прикроватьного світильника, настільної лампи; телефонний апарат в апартаментах у кожній кімнаті. Оснащеність меблями: односпальне ліжко – 90х200 см, двоспальне – 160х190 см. Телефонний зв'язок: прямий телефон із міською, міжміською, міжнародною мережею (пряма в 100 % номерів). Санвузол – у 100 % номерів.

Практичне завдання 2. Персонал готелю вільно володіє однією з іноземних мов. Номера готелю оснащені: двоспальними ліжками розміром 160х200 см, килимами або килимовим покриттям підлоги, кріслом для відпочинку на кожного гостя, рекламними матеріалами, халатом банним, тапочками банними. В готелі є плавальний басейн і сауна, приміщення для переговорів, комп'ютери, телефакс.

Практичне завдання 3. Готель має окремий від службового вхід для гостей, цілодобовий підйом і спуск ліфтом, двері й замки з внутрішнім запобіжником, холодильник у багатокімнатних номерах. Готель пропонує наступні послуги: щоденне прибирання номера покоївкою; зміна постільної білизни один раз на три дні; надання праски, гладильної дошки; зміна рушників один раз на три дні. В готелі є приміщення для перегляду телепередач, внутрішній телефонний зв'язок у 100 % номерів, санвузол, розташований не менш ніж у 50 % номерів.

Рекомендовані джерела: [3 – 4].

Практичне заняття 6

Тема: розрахунок основних показників діяльності засобів розміщення.

Мета заняття: набуття навичок розрахунку основних показників діяльності готелю.

Зміст заняття:

1. Основні показники діяльності готельного підприємства.

2. Розрахунок показників діяльності готелю.

3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 2.

Завдання:

1. Розрахувати наступні показники роботи курортного готелю *X* в сезон, не сезон, за рік: відсоток заповнюваності; середньодобову вартість (ціну) номера; відсоток потенційного доходу з готельних номерів; процентний дохід за умов, що номерний фонд готелю складає 430 номерів. У сезон (травень – вересень) заселені в середньому 410 номерів, добовий дохід складає \$61,50 тис., в інший час (жовтень – квітень) заселені в середньому 230 номерів, що приносить добовий дохід у сумі \$25,30 тис. Еталонна ціна за номер – \$160,0.

2. Зобразити графічно структуру номерного фонду готелю *N* в динаміці. Кількість номерів у готелі наведена у таблиці 4.

Таблиця 4 – Кількість номерів у готелі *N*

Номер	2010	2011	2012
Усього	94	94	92
1-кімн. 1-містний	40	40	36
1-кімн. 2-містний	40	42	42
1-кімн. 3-містний	8	6	6
1-кімн. 4-містний	4	4	4
2-кімн. 2-містний	2	2	4

Завдання: складання глосарія за ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 3 на основі самостійного вивчення ДСТУ 3862-99 Національного стандарту України «Ресторанне господарство. Терміни та визначення» [6].

Рекомендовані терміни для укладання глосарія:

Ресторанне господарство (РГ); продукція власного виробництва РГ; закупний товар; заклад РГ; тип закладу РГ; клас закладу РГ; спеціалізований заклад РГ; ресторан; кафе; бар; закусочна; шинок; їдальня; кафетерій; буфет; хлібобулочні вироби; булочні вироби; кондитерський виріб; підприємство громадського харчування (РГ); продаж продукції власного виробництва та закупних товарів; страва; кулінарна готовність; кулінарний виріб; кулінарія; кулінарна продукція; кулінарний напівфабрикат; виробничий процес закладу (РГ); технологічний процес закладу (РГ); раціональне харчування; дієтичне харчування; раціон харчування; добовий раціон харчування; якість продукції власного виробництва (РГ); безпека продукції (РГ); обсяг роздрібного товарообороту (РГ); обсяг оптового товарообороту (РГ); ціна продукції власного виробництва (РГ); націнка (РГ); прибуток (РГ); витрати обігу (РГ); валовий дохід (РГ); заготівельний цех; дієтична їдальня; їдальня-роздавальня; магазин кулінарних виробів; мережа закладів (РГ); виробниче приміщення; торговельне приміщення; роздавальня; місткість торговельної зали; місце (РГ); обіговість місць; обладнання закладу (РГ); меню; прейскурант (РГ); сервування; предмет сервування; основний столовий набір; допоміжні столові набори; функційна місткість; кулінарне обробляння; механічне обробляння; хімічне обробляння; чищення; доочищення; миття; вичищення; нарізання; шаткування; порціювання; панірування.

Рекомендовані джерела: [10 – 12].

Практичне заняття 7

Тема: організація харчування в засобах розміщення.

Мета заняття: ознайомитися з особливостями харчування в засобах розміщення.

Зміст заняття

1. Умови харчування в засобах розміщення.
2. Основний персонал ресторану.
3. Типи ресторанів.
4. Кейс I «Вибір типу ресторану для розвитку курорту».

Завдання: виконання завдання в MOODLE: підготовка доповідей на тему: «Кращі та незвичні ресторани світу».

Запитання для самоконтролю:

1. Що мають на увазі під терміном «район обслуговування» щодо ресторанного бізнесу? Чому для ресторану важлива орієнтація на конкретний ринок?
2. Які критерії необхідно враховувати при виборі місця розташування ресторану?
3. Які умови харчування звичайно передбачаються при організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів?
4. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.
5. Поясніть значення поняття «коди харчування».
6. Види сніданків.
7. Які існують типи меню?

Рекомендовані джерела: [5; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31].

Практичне заняття 8

Тема: барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa).

Мета заняття: ознайомитися зі специфікою організації барів у складі ресторанного бізнесу.

Зміст заняття

1. Бари: поняття, класифікація, місце в індустрії гостинності.
2. Основні напої, які реалізуються барами (кавові напої; змішані напої (класифікація коктейлів); чаї).
3. Захист глосарія зі ЗМ 1.1. Частина 3.

Запитання для самоконтролю:

1. Охарактеризуйте основні види барів.
2. Роль кави у розвитку ресторанного бізнесу.
3. Основні напої, які готують на основі кави.

Рекомендовані джерела: [5 – 6; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31].

Практичне заняття 9

Тема: організація обслуговування в ресторані.

Мета заняття: ознайомитися із специфікою обслуговування в ресторані, основними психотипами гостей.

Зміст заняття

1. Кращі та незвичні ресторани світу: доповіді студентів.
2. Методи обслуговування в ресторані.
3. Технологічний цикл обслуговування гостей.
4. Типи гостей.

Завдання: складання глосарія за ЗМ 1.2. Туристська діяльність на основі самостійного вивчення Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 року № 1282-IV [1].

Рекомендовані терміни для укладання глосарія:

Туризм; турист; туристський продукт; характерні туристські послуги та товари; супутні туристські послуги та товари; місце продажу (реалізації) туристських послуг; туристські ресурси; організаційні форми туризму; міжнародний туризм; в'їзний туризм; виїзний туризм; внутрішній туризм; туроператор; турагент; гідди-перекладачі; екскурсоводи; спортивні інструктори, провідники та інші фахівці туристичного супроводу; безпека в галузі туризму.

Запитання для самоконтролю:

1. Назвіть основні методи обслуговування в ресторанах.
 2. Поясніть призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.
- Які навички сугестивного сервісу характерні для гідного офіціанта?

Рекомендовані джерела: [5; 10 – 12; 14; 16; 20; 23; 26; 31].

Практичне заняття 10

Тема заняття: *види віз.*

Мета заняття: ознайомлення з основними видами віз і запрошень.

Зміст заняття:

1. Види віз та запрошень.
2. Захист глосарія зі ЗМ 1.2.
3. Захист контрольних робіт.

Завдання: виконання завдання в MOODLE:

1. підготовка доповідей на тему: «Вплив розвитку транспортної інфраструктури на індустрію гостинності» (Тема 4).

2. самостійно розглянути основні Міжнародні нормативно-правові документи в сфері туризму (Тема 5).

Запитання для самоконтролю:

1. Дайте власне визначення поняттю «туризм».
2. Назвіть основні види віз.
3. Охарактеризуйте основні періоди у становленні туризму.
4. Назвіть державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні.

Рекомендовані джерела: [11; 13; 15; 25 – 26; 28 – 30; 33].

Практичне заняття 11

Тема: *нормативно-правові засади туристської діяльності.*

Мета заняття: ознайомлення з основними нормативно-правовими

документами, які регулюють туристську діяльність.

Зміст заняття:

1. Основні міжнародні та державні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність.

2. Вплив розвитку транспортної інфраструктури на індустрію гостинності: доповіді студентів.

3. Захист контрольних робіт.

Завдання: виконання завдання в MOODLE: зробити порівняльну характеристику принципів управління А. Файоля та Г. Емерсона (Тема 7).

Запитання для самоконтролю:

1. Що відносять до інструментів регулювання міжнародної турдіяльності?

2. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні.

3. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні.

Рекомендовані джерела: [11 – 18; 20; 22; 29].

Практичне заняття 12

Тема: основні принципи менеджменту туріндустрії

Мета заняття: вивчення основних принципів менеджменту туріндустрії та ознайомлення з особливостями маркетингу в сфері послуг.

Зміст заняття:

1. Поняття «принципи менеджменту» в туріндустрії.

2. Класифікація принципів менеджменту.

3. Захист контрольних робіт.

Завдання: виконання завдання в MOODLE: підготовка доповідей на тему: «Особливості маркетингу в сфері послуг» (Тема 8).

Запитання для самоконтролю:

1. Основні функції управління у менеджменті туризму.

2. Визначення поняття «управлінське рішення». Назвіть основні стадії процесу прийняття рішень.

Рекомендовані джерела: [11 – 14; 16; 20; 23; 26].

Практичне заняття 13

Тема: особливості маркетингу в сфері послуг.

Мета заняття: ознайомлення з особливостями маркетингу в сфері послуг.

Зміст заняття:

1. Особливості маркетингу в сфері послуг: доповіді студентів.

2. Кейс II «Вибір стратегії перепозиціонування на ринку готельних послуг» (Додаток Б).

3. Кейс III «Готель «N»: наявні проблеми» (Додаток В).

Завдання: охарактеризувати основні риси менеджера сфери гостинності.

Запитання для самоконтролю:

1. Визначення понять «маркетинг» та «маркетинг-мікс».
2. Основні характеристики послуги.
3. Проаналізувати життєвий цикл туристського продукту.
4. Дайте визначення поняттю «реклама», назвіть основні види туристської реклами.
5. Основні етапи планування рекламної діяльності турпідприємства.

Рекомендовані джерела: [11 – 14; 16; 19; 20; 23; 26].

Практичне заняття 14

Тема: особливості формування сучасної моделі менеджменту гостинності.

Мета заняття: визначити роль людського фактору в індустрії гостинності; сформувати модель сучасного менеджера гостинності.

Зміст заняття:

1. Роль персоналу в керуванні підприємством індустрії гостинності.
2. Модель сучасного менеджера гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.

Запитання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняття «лідерство».
2. Якими рисами має володіти людина, щоб побудувати успішну кар'єру в індустрії гостинності?
3. Які параметри включає модель «менеджер»?

Рекомендовані джерела: [11 – 14; 16; 20; 23; 26].

Практичне заняття 15

Тема: побудування професійної кар'єри в індустрії гостинності.

Мета заняття: ознайомлення з загальними вимогами щодо побудування професійної кар'єри в індустрії туризму.

Зміст заняття:

1. Зовнішній вигляд і культура мови.
2. Загальні рекомендації щодо проходження співбесіди з працевлаштування.
3. Особливості складання резюме.

Завдання: виконання завдання в MOODLE: оформлення резюме (Тема 9).

Запитання для самоконтролю: охарактеризувати основні риси менеджера сфери гостинності.

Рекомендовані джерела: [11 – 18; 20; 22; 29 – 31; 34 – 37].

Практичне заняття 16

Тема: захист контрольних робіт.

Мета заняття: захист підсумкових контрольних робіт студентів.

Зміст заняття: презентація підсумкових контрольних робіт студентів.

Завдання: виконання завдання в MOODLE: оформлення робочого зошиту «Рекомендації щодо вдосконалення навчального курсу» (Тема 9).

3. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Методика самостійного вивчення дисципліни «Вступ до гостинності» базується на:

- опрацюванні лекційного матеріалу;
- підготовці до практичних занять;
- укладанні глосарія з загальних понять з організації навчання у вищій школі, туризму, готельного й ресторанного бізнесу (загальні вимоги до оформлення глосарія наведені в Додатку Г);
- роботі над індивідуальним завданням у вигляді контрольної роботи;
- контрольній перевірці кожним студентом-слухачем якості особистих знань за питаннями, що відповідно до робочої програми віднесено на самостійне опрацювання й самоконтроль;
- підготовці до поточного і підсумкового контролю знань.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові знання, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції й самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст і обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезисний запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, екзамену, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції за допомогою підручників та інших джерел. На лекціях висвітлюють лише основні теоретичні положення й найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносять на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних занять. Підготовку до практичних занять розпочинають із опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні питання, що подані в програмі у визначеній

послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвиваючи їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних занять самостійна робота студентів – обов'язкова частина навчальної роботи, без якої успішне й якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе, що свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача завдяки проведенню цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводять практичні заняття. Щороку викладачі уточнюють тематичний план проведення семінарських і практичних занять і ознайомлюють із ним студентів на першому занятті.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні й додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи і до організації практичних занять із дисципліни. В методичних вказівках з кожної теми наведено перелік питань для теоретичної підготовки до заняття.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють спрямувати самостійну роботу в потрібному напрямі, зробити раціональною і підвищити її ефективність.

Робочою програмою дисципліни передбачене здійснення *обов'язкових навчальних екскурсій*.

Перелік питань для самостійного опрацювання за змістовими модулями і темами, контрольні питання для самодіагностики і перелік рекомендованих джерел наведені в Додатку Д.

Робота над індивідуальним завданням. Виконання цього завдання винесено на індивідуальне самостійне опрацювання студентами. В межах дисципліни «Вступ до гостинності» як індивідуальне завдання виконують підсумкову контрольну роботу. Вимоги до оформлення контрольної роботи наведені в четвертому розділі даних методичних вказівок.

4. ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

Метою виконання індивідуального завдання (далі – ІЗ) є систематизація, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань студентів із дисципліни.

Студенти виконують ІЗ самостійно протягом вивчення дисципліни «Вступ до гостинності» з проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

ІЗ припускає зміст наступних елементів наукового дослідження: практичну значимість; комплексний і системний підходи до вирішення поставленого завдання; застосування творчого підходу й відбиття власного бачення вирішення поставленого завдання.

Метою контрольної роботи є закріплення і поглиблення знань студентів, пошук і обробка інформаційних джерел, набуття навичок «мережного серфінгу», ознайомлення з туристським потенціалом і готельною базою країн світу, формування сучасного мислення і професійності майбутніх спеціалістів.

Складовими елементами контрольної роботи є:

- 1) титульний аркуш;
- 2) вступ;
- 3) основна частина;
- 4) висновки;
- 5) список використаних джерел;
- 6) додатки.

Обсяг готової контрольної роботи має становити у друкованому варіанті 25 – 30 сторінок. Орієнтовна кількість сторінок у розділах: вступ – 1 – 2 с.; основна частина – 20 – 25 с.; висновки – 1 – 2 с.

4.1. Зміст контрольної роботи

Основна частина контрольної роботи складається з шести основних розділів (табл. 5).

Таблиця 5 – Зміст основної частини контрольної роботи

Назва розділу	Питання, що підлягають висвітленню
1	2
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КРАЇНУ	<ul style="list-style-type: none">• географічне положення, мапа,• країни-сусіди,• політичний устрій,• столиця,• мова,• релігія, валюта,• населення,• клімат,• рослинний і тваринний світ,• часовий пояс,• святкові й неробочі дні,• національна кухня.

1	2
РОЗДІЛ 2 ІСТОРИЧНИЙ НАРИС	Стислі відомості про історичний розвиток країни.
РОЗДІЛ 3 ХАРАКТЕРИСТИКА РІВНЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В КРАЇНІ	<ul style="list-style-type: none"> • сезон, • основні курортні регіони, • визначні пам'ятки мистецтва й культури, • екскурсійна програма, • стисла характеристика загального рівня розвитку туризму в країні.
РОЗДІЛ 4 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОЇ БАЗИ	<ul style="list-style-type: none"> • стисла характеристика загального рівня готельної бази в країні, • повна назва готелю, • адреса, • електронна поштова адреса готелю, • регіон розташування (курорт), • характеристика готелю, • рік побудови, • територія, • номерний фонд, • система харчування, • тип розміщення, • інфраструктура, • пляж (власний/муніципальний), • перелік послуг (безкоштовних / платних), • анімація, • вартість проживання, • фотографії готелю, • відгуки туристів про готель, • загальна характеристика розвитку готельної бази в країні.
РОЗДІЛ 5 ТУРИСТСЬКІ ТА МИТНІ ФОРМАЛЬНОСТІ	<ul style="list-style-type: none"> • віза, • митні правила на ввіз і вивіз.
РОЗДІЛ 6 ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА	<ul style="list-style-type: none"> • адреса посольства, e-mail, • пакет документів, необхідних для здійснення подорожі, обмін валюти, • тривалість перельоту, • різниця в часі, • напруга в електромережі, • рекомендований розмір «чайових», • загальні рекомендації, • санітарні норми, • медичне обслуговування, • національні особливості (звичаї та традиції).

Кількість часу на виконання контрольної роботи в годинах для студентів денної форми навчання становить *36 годин*, заочної – *44 години*.

4.2. *Варіанти контрольної роботи*

Варіант контрольної роботи визначають за останнім номером залікової книжки студента.

Таблиця 6 – Варіанти контрольної роботи

Варіант	Назва країни ¹	Назва регіону (курорту)	Рекомендований готель	Категорійність готелю, *
1	2	3	4	5
1	Австрія (Osterreich)	Відень (Vienna)	на вибір	5
		Грац (Graz)	на вибір	4
		Зальцбург (Salzburg)	на вибір	5
		Лінц (Linz)	на вибір	3
		Інсбрук (Innsbruck) (Perth)	на вибір	5
2	Індонезія (Indonesia)	о. Балі (Bali)	Mikko Bali	5
		Кута (Kuta)	на вибір	3
		Легіан (Legian)	The Oberoi Bali	5+
		Нуса Дуа Біч (Nusa Dua Beach)	Sheraton Laguna Nusa Dua	5
3	Єгипет (Egypt)	Шарм-Ель-Шейх (Sharm El Sheikh)	The Ritz Carlton	5
		Хургада (Hurghada)	Hilton Hurghada Plaza	5
		Дахаб (Dahab)	Hilton Dahab	5
		Ель Гуна (El Gouna)	Movenpick	5
		Сафага (Safaga)	Menaville Safaga	4
4	Малайзія (Malaysia)	Куала-Лумпур (Kuala-Lumpur)	Istana	4
		о. Лангкаві (Langkawi)	Thanjung Rhu Resort	5
		о. Пенанг (Penang)	Shangri-La Golden Sands	4
		о. Борнео, Саравак (Borneo, Sarawak)	Holiday Inn Damai Beach Resort	4
		о. Борнео, Сабах (Borneo, Sabah)	Nexus Resort Karanbunai	4
5	Монако (Monaco)		Monte-Carlo Beach Hotel	5
		-	Monte-Carlo Bay	5
		-	Mirabo Hotel	4
		Ese	Вілла Cap Estel	5+

¹ Студент має право обрати країну за межами зазначених у варіантах контрольної роботи за дозволом викладача.

1	2	3	4	5
6	Об'єднані Арабські Емірати (United Arab Emirates)	Дубаї (Dubai)	Burj al Arab	5+
		Абу-Дабі (Abu-Dhabi)	Emirates Palace Abu-Dhabi	5
		Рас Аль Хайма (Ras Al Khaiman)	Al Hamra Fort Hotel& Beach Resort	5
		Аджман (Ajman)	Kempinski	5
		Шарджа (Sharjah)	Coral Beach	4
7	Таїланд (Thailand)	Паттайя (Pattaya)	Royal Cliff	5
		о.Самуї (Samui)	Anantara Resort&Spa	5
		о. Пхукет (Phuket)	Banyan Three	5
		Бангкок (Bangkok)	Plaza Athenee	5
		о. Пхі-Пхі	на вибір	4
8	Туреччина (Turkey)	Кемер (Kemer)	Amara Dolce Vita	HV-1
		Аксу (Aksu)	IC Hotels Green Palace	5
		Белек (Belek)	Rixos Hotel Premium	5+
		Сиде (Side)	Club Golf Hotel	3
		Бодрум (Bodrum)	WOW Bodrum Resosrt	5
		Аланья (Alania)	Botanik Hotel	5
9	Франція (France)	Париж (Paris)	Ambassador Hotel	4
		Ніцца (Nice) Ніцца	Hotel Royal Riviera	5
		Антіби (Antibes)	Le Meridian Beach	5
		Канн (Cannes)	Intercontinental Carlton	5
		Сан-Тропе (St.-Tropes)	на вибір	4
0	Швейцарія (Switzerland)	Аскона (Askona)	Castelo del Sol	5
		Женева (Geneva)	Swissotel Metropole Geneva	5
		Санкт-Моріц (St.-Moritz)	Bodrum Palace	5
		Давос (Davos)	Sun Star Park Hotel	4
		Ароза (Arosa)	Arosa Kulm Hotel	5

4.3. Вимоги до оформлення контрольної роботи

Загальні вимоги

Мова контрольної роботи – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Пряме переписування в роботі матеріалів і літературних джерел є неприпустимим.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 x 297 мм). При необхідності допускається використання аркушів формату А3 (297 x 420 мм).

У друкованому варіанті текст розташовують із 1,5 міжрядковим інтервалом до тридцяти рядків на сторінці (комп'ютерний набір – 14-й кегль, шрифт – Times New Roman). Абзацний відступ має бути однаковим упродовж усього тексту роботи і дорівнювати п'яти знакам.

Текст контрольної роботи розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – не менше за 20 мм, з правого – не менше за 15 мм, зверху – не менше за 20 мм, знизу – не менше за 20 мм.

Структурні елементи «ЗМІСТ», «ВСТУП», «ВИСНОВКИ», «СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ», «ДОДАТКИ» не нумерують, а їх назви друкують великими літерами симетрично до тексту без крапки в кінці, не підкреслюючи.

Розділи й підрозділи, пункти й підпункти повинні мати заголовки. Заголовки підрозділів, пунктів і підпунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою. Перенесення слів у заголовок розділів не допускається. Відстань між заголовком і подальшим чи попереднім текстом має бути не менше двох рядків. Не допускається розміщення назви розділу, підрозділу, а також пункту й підпункту в нижній частині сторінки, якщо після цієї назви знаходиться тільки один рядок тексту.

Всі сторінки роботи, включаючи додатки, повинні мати порядкову нумерацію в межах усієї роботи і позначаються арабськими цифрами без крапки в кінці.

Вступ і висновок не нумерують. Першою сторінкою вважають сторінку титульного аркуша, другою – змісту, далі – текст основної частини тощо. Нумери сторінок (починаючи з другої) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака «№». Не допускається заключати номери сторінок у лапки та інші знаки.

Розділи повинні мати порядкову нумерацію в межах викладення основної частини роботи й позначатися арабськими цифрами без крапки, наприклад, 1, 2, 3 і т. д. Підрозділи мусять мати порядкову нумерацію в межах кожного розділу. Їх нумерацію також здійснюють арабськими цифрами, при цьому номери розділу й підрозділу розділяють крапкою, наприклад 2.5 (п'ятий підрозділ другого розділу).

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді *таблиць*.

Кожна таблиця повинна мати назву, яку розміщують над нею і друкують симетрично до тексту. Слово «Таблиця» і назву таблиці починають із великої літери. Назву не підкреслюють. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи. У правому верхньому куті розміщують напис «Таблиця» із зазначенням її номера, який складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставлять крапку: наприклад, «Таблиця 2.1» (перша таблиця другого розділу), нижче розміщують назву таблиці.

У разі перенесення таблиці на іншу сторінку над подальшими частинами пишуть, наприклад, «Продовження табл. 2.1».

Приклад побудови таблиці

Таблиця 2.1

Ціни на проживання в готелі «N» за період 03.07. – 15.08.2012р.

Пакети	Період	К-сть ночей	Тип харчування	Проживання, грн.			
				Категорія номеру	STD	DBL	TRPL
1	2	3	4	5	6	7	8
Weekday 1	Нд-Пт	1	FB	Main Building	253	286	348
				bungalow	328	349	404

1	2	3	4	5	6	7	8
Weekday 2	Нд-Пт	1	AI	Main Building	286	360	398
				bungalow	398	420	470

Ілюстрації (креслення, рисунки, фотографії, графіки, схеми, діаграми) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тих рядків тексту, де їх згадують вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання. Ілюстрацію позначають словом «Рис.», яке разом із назвою ілюстрації розміщують після пояснювальних даних, наприклад, «Рис. 5.1 Ейфелева вежа, м. Париж». Ілюстрації треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком ілюстрацій, наведених у додатках. Номер ілюстрації складається з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, відокремлених крапкою, наприклад, «Рис. 5.1» – перший рисунок п'ятого розділу. Якщо ілюстрація не вміщується на одній сторінці, можна переносити її на інші сторінки, вміщуючи назву ілюстрації на першій сторінці, пояснювальні дані – на кожній сторінці, під ними позначають: «Продовження рис.».

Приклад наведення рисунку



Рис. 5.1 Ейфелева вежа, м. Париж

Титульний аркуш

Титульна сторінка є першою сторінкою роботи і містить дані про виконавця й керівника, найменування теми роботи. Розміщення інформації на титульній сторінці наведено в Додатку Ж.

Зміст

Зміст розташовують на наступній сторінці після титульної. До змісту включають:

- вступ;
- послідовно перелічені назви всіх розділів, підрозділів, пунктів і підпунктів (якщо вони мають заголовки) основної частини роботи;
- висновки;
- список використаних джерел; додатки (Додаток З).

Вступ

У вступі обґрунтовують актуальність обраної теми, мету і зміст поставлених завдань, формулюють об'єкт і предмет дослідження.

Вступ становить 1–2 сторінки рукописного тексту, в ньому коротко викладають:

- ***актуальність*** – обґрунтування вибору країни для роботи;
- ***об'єкт дослідження*** – курортний регіон країни;
- ***предмет дослідження*** – рівень туристського потенціалу й стан готельної бази курортного регіону країни;
- ***мета роботи*** – розглянути стан розвитку туризму й готельної бази курортного регіону країни;
- ***основні завдання роботи*** – перелік завдань, які необхідно виконати в ході роботи відповідно її змісту.

Основна частина

Основну частину контрольної роботи складають із шести розділів і оформлюють відповідно зазначеному змісту контрольної роботи.

Висновки

Висновки наводять в окремому розділі контрольної роботи, вони є стислим викладенням підсумків проведеної студентом роботи. Текст висновків може поділятися на пункти.

Обсяг висновків має не перевищувати 3–4 сторінок.

Список використаних джерел

Список використаних джерел наводять після висновків, починаючи з нової сторінки. Такий список – одна з суттєвих частин контрольної роботи, що віддзеркалює самостійну творчу працю її автора.

Список джерел групують в нумераційний спосіб: в порядку появи посилань на них в основному тексті роботи [9] у відповідності до ДСТУ 7.1:2006 [10].

5. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Система оцінювання знань, умінь та навичок з дисципліни «Вступ до гостинності» для студентів напряму підготовки бакалавра 6.030601 «Менеджмент» передбачає виставлення оцінок за всіма формами навчальної роботи.

Перевірка і оцінювання знань студентів здійснюється шляхом:

- 1) відвідування лекційних та практичних занять;
- 2) відвідування обов'язкових навчальних екскурсій (для денної форми навчання – навчально-тренінгового центру «Готель «Освіта», навчальних лабораторій «Ресторан», «Туристська фірма», «Інформаційні технології в туризмі»; Музейного комплексу ХНУМГ);
- 3) написання і захисту глосарія за змістовими модулями;
- 4) проведення поточного тестового контролю за змістовими модулями;
- 5) оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання (контрольної роботи);
- 6) підготовки і захисту доповідей;
- 7) проведення підсумкового контролю за модулем 1 з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання у формі екзамену.

Написання і захист глосарія має за мету ознайомлення студента з загальними поняттями у сфері вищої освіти та професійною туристською термінологією. Критеріями оцінювання виступають:

- 1) оформлення глосарія за змістовими модулями;
- 2) опрацювання нормативних документів, що регулюють туристську діяльність;
- 3) рівень засвоєння і оперування термінологічним апаратом.

Оцінювання виконання і презентації індивідуального завдання (контрольної роботи) визначають відповідно критеріїв, наведених в таблиці 7.

Таблиця 7 – Критерії оцінювання якості виконання контрольної роботи

№ з/п	Критерій оцінювання	К-сть балів
1	дотримання встановлених правил оформлення роботи; використання додаткових джерел (наукова, навчальна література, професійні періодичні видання, матеріали із мережі Internet)	4
2	повнота викладення матеріалу та змістовність висновків	4
3	наявність електронної презентації	3
4	творчий підхід	3
5	правильні відповіді на запитання при захисті	5
6	своєчасність подання роботи викладачу (згідно графіка навчального процесу)	1
	Загальна сума балів	20

Поточний контроль рівня знань передбачає виявлення опанування студентом матеріалу лекційного змістового модуля та вміння застосовувати

його для вирішення практичної ситуації; проводиться у вигляді тестування на останньому практичному занятті з кожного змістового модулю. Поточне тестування з кожного змістового модуля складається з 20 тестів. Одна вірна відповідь на кожен з тестів дорівнює 1 балу. Для проведення тестового поточного контролю використовують спеціальний бланк (Додаток К). Оцінки за змістові модулі виставляють в екзаменаційну відомість. Оцінювання рівня відповідей студентів на тестові завдання здійснюють виходячи з наступних критеріїв (табл. 8).

Таблиця 8 – Критерії оцінювання відповідей студентів на тестові завдання

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	Кількість набраних балів
ВІДМІННО	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	19 – 20
ДОБРЕ	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	17 – 18
	<i>Добре</i> – в загальному правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	15 – 16
ЗАДОВІЛЬНО	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	13 – 14
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	9 – 12
НЕЗАДОВІЛЬНО	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перездати тест	FX	6 – 8
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	0 – 5

Загальне модульне оцінювання з дисципліни здійснюється за накопичувальною системою і передбачає оцінювання роботи студентів за трьома змістовими модулями, оцінювання виконання і захисту контрольної роботи та підсумкове екзаменаційне оцінювання знань студентів у відповідно форми навчання. Структуру засобів контролю з дисципліни наведено в таблиці 9.

Таблиця 9 – Структура засобів контролю з навчальної дисципліни

Вид робіт, які оцінюються	Оцінка	Примітка
1	2	3
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням його активності на заняттях
Складання і захист глосарія	0 – 10 балів	визначають як оцінку, яку студент одержав за виконання і захист за двома частинами глосарія у співвідношенні за 5-ти бальною шкалою за кожен
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно змісту матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті

Продовження табл. 9

1	2	3
Поточне тестування за змістовим модулем 1.1	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
Оцінка за ЗМ 1.1	0 – 20 %	оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням активності на заняттях
Складання і захист глосарія	0 – 10 балів	визначають як оцінку, яку студент одержав за оформлення і захист глосарія
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно рівню підготовки матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті
Поточне тестування за змістовим модулем 1.2	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
Оцінка за ЗМ 1.2	0 – 20 %	оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20
Відвідування занять	0 – 10 балів	оцінку визначають за 10-ти бальною шкалою відповідно відвідань студентом лекційних та практичних занять, в т.ч. з урахуванням активності на заняттях
Підготовка і захист доповідей	0 – 5 бали	оцінку визначають відповідно рівню підготовки матеріалу, враховуючи рівень володіння ним студентом при захисті
Виконання і захист КР	0 – 20 балів	критерії оцінки КР наведені в табл. 7
Відвідування навчальних екскурсій	0 – 4 бали	визначають як оцінку, яку студент одержав за відвідання кожної з екскурсій у співвідношенні за 2-бальною шкалою
Поточне тестування за змістовим модулем 1.3	0 – 20 балів	тести містять запитання на перевірку знань та навичок, одержаних під час аудиторних занять та самостійної роботи, кількість яких кратна 20. Оцінку визначають діленням кількості правильних відповідей на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості запитань і числа 20
Оцінка за ЗМ 1.3	0 – 20 %	Оцінку визначають діленням кількості накопичених студентом балів на число, яке дорівнює відношенню загальної кількості балів і числа 20

1	2	3
Підсумкове екзаменаційне тестування	0 – 40 %	Проводять після того, як студент одержав оцінки за три змістових модулі та контрольну роботу. Екзаменаційний білет складається з 67 тестових завдань (кожна вірна відповідь – 1 бал) та одного практичного завдання (вірність оцінюють в 13 балів: 1) правильність розрахунків – 5 балів; 2) наявність формул – 2 бали; 3) наявність та логічність висновків – 4 бали; 4) наявність од. виміру – 1 бал; 5) оформлення – 1 бал). Загальну оцінку (у відсотках) визначають як відношення кількості правильних відповідей, наданих студентом, до числа, яке дорівнює відношенню числа 80 (максимально можливої кількості правильних відповідей у балах) і числа 40
Оцінка за модуль 1	0 – 100 %	Оцінку визначають як суму кількості балів у відсотках, накопичених студентом протягом вивчення дисципліни за змістовими модулями та суми відсотків балів, набраних за результатами екзаменаційного тестування

Проведення екзамену для студентів денної форми навчання здійснюється шляхом тестування (допуск до складання екзамену надається студентові лише за умови захисту контрольної роботи та глосарію). Тестові завдання містять усі обов'язкові елементи екзаменаційного білета (67 тестових запитань і чотири відповіді на кожне запитання; практичне завдання). При тестуванні студент заносить номери вірних відповідей у спеціальний бланк (Додаток Л). Оцінку за екзамен визначають за правилами, викладеними в таблиці 15. Відповідно набраних студентом балів оцінку знання матеріалу перераховують у систему оцінювання за шкалою ECTS згідно методики переведення показників успішності знань студентів (табл. 10).

Проведення екзамену для студентів заочної форми навчання проводять аналогічно (допуском до складання екзамену є захищена контрольна робота та глосарій). Проте оцінку за екзамен розраховують за 4-бальною системою оцінювання.

- «відмінно» (34 – 40 балів) – студентом надані правильні відповіді з незначними помилками на всі тестові запитання екзаменаційного білету, що демонструє здатність аналізувати, робити логічні висновки та узагальнення, отримані на основі програмного, додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. Під час виконання практичного завдання студент грамотно та вільно застосовує системні знання навчального матеріалу, передбачені програмою дисципліни, правильно відтворює алгоритм виконання завдання;
- «добре» (27 – 33 бали) – надані правильні відповіді на тестові запитання екзаменаційного білету з декількома помилками. У виконанні практичного завдання студентом застосоване узагальнене знання навчального матеріалу, передбаченого програмою, допущені незначні помилки;

- «задовільно» (20 – 26 балів) – відповіді на тестові запитання екзаменаційного білету надані з грубими помилками. Під час виконання практичного завдання студент застосовує навчальний матеріал без достатнього розуміння, зустрічається зі значними труднощами щодо аналізу та висновків;
- «незадовільно» (0 – 19 балів) – кількість вірних відповідей на тестові запитання екзаменаційного білету менша за 50%; практичне завдання не вирішене.

Таблиця 10 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100 – 91	90 – 71		70 – 51		50 – 0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 відмінно <i>A</i>	4 добре <i>B, C</i>		3 задовільно <i>D, E</i>		2 незадовільно <i>FX, F</i>	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100 – 91	90 – 81	80 – 71	70 – 61	60 – 51	50 – 26	25 – 0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	відмінно <i>A</i>	дуже добре <i>B</i>	добре <i>C</i>	задовільно <i>D</i>	достатньо <i>E</i>	незадовільно* <i>FX</i> ²	незадовільно <i>F</i> ³
ECTS, % студентів	<i>A</i> <i>10</i>	<i>B</i> <i>25</i>	<i>C</i> <i>30</i>	<i>D</i> <i>25</i>	<i>E</i> <i>10</i>	<i>FX</i>	<i>F</i> ³
						не враховується	

² з можливістю повторного складання.

³ з обов'язковим повторним курсом.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до Закону України «Про туризм»: закон України від 18 листопада 2003 року № 1282-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.
2. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення. – Чинний від 2006–10–01. – К. : Держстандарт України, 2006. – 28 с.
3. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. – Чинний від 2004–07–01. – К. : Держстандарт України, 2004. – 17 с.
4. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Чинний від 2004–01–07. – К. : Держстандарт України, 2003. – 13 с.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. – Чинний від 2004–07–01 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.
6. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення. – Чинний від 1999–26–03 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
7. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: затв. наказом від 16.03.2004 № 19 / Україна. Державна туристична адміністрація // Все про бухгалтерський облік. – 27/03/2007. – №29. – С. 3 – 6.
8. Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011 – 2015 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ncrt.com.ua/index.php?page=programa>.
9. Биржаков М. Б. Введение в туризм / М. Б. Биржаков. – СПб. : Герда, 2004. – 448 с.
10. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
11. Кравець О. М. Конспект лекцій з дисципліни «Вступ до гостинності» / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 99 с.
12. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес : менеджмент : навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
13. Організація туризму : підручник / І. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М. Покоłodна, та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 541 с.
14. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М. : Дашков и Ко, 2009. – 248 с.
15. Правове регулювання туристичної діяльності в Україні : Збірник нормативно-правових актів / під заг. ред. проф. В. К. Федорченка; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К. : Юрінком Інтер, 2002. – 640 с.
16. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством [Текст] : пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.
17. Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посібник / С. І. Байлик, О. М. Кравець. – Х. : ХНАМГ, 2008. – 197 с.
18. Бібліографічний опис документів відповідно до ДСТУ 7.1:2006, запровадженого в дію в Україні 01.07.2007: метод. реком. / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. Б. Давидова, Н. О. Рибакіова, О. М. Науменко; відп.

ред. П. М. Кузнецов. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 14 с.

19. Ильичева И. В. Кейс-ситуации : учебн. пособие / И. В. Ильичева. – Ульяновск, 142 с.

20. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебн. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – [3-е изд., перер. и доп.]. – Минск : Новое знание, 2002. – 368 с.

21. Правила оформлення списків посилань на використані та рекомендовані джерела інформації / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: Н. Б. Давидова, Н. О. Рибаківа, О. М. Науменко. – Х. : ХНАМГ, 2011. – 4 с.

22. Всё о странах и туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kapitan.ru/strany/>.

23. Главный портал Индустрии гостеприимства и питания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.horeca.ru/>.

24. Законы гостеприимства или карьера в сфере туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jobway.ru/articles/?id=172>.

25. Информационно-туристский портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://worlds.ru/countries/>.

26. Кравець О. М. Вступ до гостинності : навчальний дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cdo.kname.edu.ua/course/view.php?id=608>

27. Лучшие отели мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.top-hotels.ru/>.

28. Нормативні акти України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua>.

29. Офіційний сервер Верховної Ради України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.

30. Офіційний сайт Державної туристичної Адміністрації [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/>.

31. Официальный сайт компании «Ресторатор Украина» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.restorator.com.ua/rus/index.html>.

32. Офіційний сайт Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mon.gov.ua/>.

33. Офіційний сайт Наукового Центру Розвитку Туризму в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ncrt.com.ua/>.

34. Офіційний сайт ХНАМГ [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ksame.kharkov.ua/>.

35. Сайт о карликовых странах Европы и мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.karliki.ru/>.

36. Страноведческий портал мира [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.strani.ru/>.

37. Council of Hotel, Restaurant & Institutional Educators [Electronic resource]. – Regime of access: <http://www.chrie.org>.

38. VirtualTourist [Electronic resource]. – Regime of access: <http://http://www.virtualtourist.com/>.

КЕЙС «ВИБІР ТИПУ РЕСТОРАНУ ДЛЯ РОЗВИТКУ КУОРТУ»

Курорт Coconut Plantation Resort

Керівництво компанією Blackfield Hawaii Corporation при ухваленні рішення про найбільш сприятливий тип ресторану при розвитку курорту Coconut Plantation Resort зіштовхнулося з низкою проблем. Новий ресторан повинен стати додатковим до вже наявних. Крім того, він не повинен повторювати типи аналогічних закладів, розташованих поблизу від нього в курортній зоні. Планувалося, що в новому ресторані буде 150-200 посадкових місць і він буде розташовуватися між готелями першої лінії, кварталами житлових будинків і основним шосе.

Точки зору стосовно типу нового ресторану серед учасників обговорення розділилися. Всі пропозиції передавали Бобу Куперу - віце-президентові з розвитку – і містили:

- родинний ресторан з помірними цінами, в якому пропонували б сніданки, обіди, вечері;
- ресторан класу „люкс”;
- ресторан швидкого харчування;
- ресторан для ланчей і обідів на основі стейків або відбивних,
- а також спеціалізовані типи ресторанів – тематичні, наприклад, італійські.

Опис курорту Coconut Plantation Resort

Курорт Coconut Plantation Resort, розташований на східному березі острова Кауай, осторонь від шосе № 56, менш ніж за дві милі від самого великого острова Капаа і приблизно за вісім миль від Ліхуе. Компанія Blackfield Hawaii Corporation спеціалізується на будівництві комерційних і житлових будинків. Компанія не хоче займатися операційними питаннями й експлуатувати зведені нею споруди, а воліє будувати для інших структур, яким вона здає їх в оренду і які ними керують. Курортний комплекс займає 90 акрів землі і має власний пляж. На 50 акрах побудовані готелі. Це Holiday Inn – 311 номерів, Kauai Beach Boy – 243 номери, Islander Inn – 200 номерів. Частина території, що залишилася, призначена для житлових будинків, торгового центру Market Place, двох додаткових готелів і незалежного ресторану, саме про який йде мова.

Кондомініуми і готелі за планом повинні мати наступні структурні елементи: 1) готелі: Travelodge – 350-400 номерів; Hawaiian Pacific Resort - 297 номерів; 2) кондомініуми: першої черги (50% - з однією спальнею, 50% - з двома) – 180 квартир; другої черги (100% з однією спальнею) – 180 квартир.

Торговий центр Market Place цілком завершений і в даний час уже діє. В ньому безліч роздрібних магазинчиків, оформлених у полінезійському стилі, де продають ювелірні вироби, предмети з обробленої слонової кістки, предмети народного мистецтва, сувеніри, різні продукти харчування й інші товари, привабливі для туристів.

Ресторани, що розташовані на курорті Coconut Plantation Resort

На курорті Coconut Plantation Resort є кілька ресторанів. Вони розташовані як у готелях, так і по сусідству з ними або біля торгового центру. В кожному з трьох готелів є ресторан і в кожному з двох нових готелів він передбачений. В торговому центрі і поруч з ним розташовані декілька ресторанів:

- швидкого харчування – кафе-морозиво, мексиканський ресторан, китайський ресторан, кафе (спеціалізація – гамбургери);
- інші типи – пропонують стейки, рибу, відбивні, Buzz's Steakhouse, J.J.'s Boiler Room.

За винятком ресторанів швидкого харчування і J.J.'s Boiler Room, усі готельні ресторани і незалежні ресторани пропонують харчування три рази на день. Попит на сніданок швидше за все вже досяг свого піку. В зв'язку з цим Buzz's Steakhouse вирішив відмовитися від сніданків, а інші ресторани такі, як Holiday Inn і Spindrifter, - збільшили тривалість сніданку, щоб він захоплював частину ланча. Holiday Inn в останній час запропонував нову послугу – полуденний буфет для груп японських туристів.

Усі ресторани діють на основі концепції обмеженого меню і пропонують різні види стейків і відбивних, морські продукти в обмеженому асортименті тощо. Створюється враження, що на курорті Coconut Plantation Resort особливої розмаїтості в ресторанах зі столами не спостерігається. Всі заклади, за виключенням Kauai Beach Boy, - філії сітєвих структур, в яких обмежений асортимент меню є основою стандартизації й ефективності.

Опис Кауаї

Острів Кауаї розташований в північній частині ланцюга Гавайських островів, що в 20 хв. польоту від Гонолулу. Завдяки достатковій кількості і прекрасних тропічних рослин він відомий як острів-сад. На острові майже ідеальний клімат. Норма річних опадів у різних частинах острова неоднакова. Так, Вайалілі – саме мокре місце в США з рекордним рівнем опадів у 486 дюймів за рік, а всього на відстані 20 миль від нього, у Кекахе річний рівень – 20 дюймів, у Лихуе – 40 дюймів на рік. Велика їх частина випадає в період з жовтня по квітень, а січень – найдощовіший місяць.

Туризм на Кауаї

Кауаї звичайно розглядався як останній з найвідвідуваніших туристами островів через унікальну красу і полінезійську атмосферу. Острів також є популярним місцем для проведення уїк-ендів або коротких відпусток жителями Гонолулу. Серед тих, хто відвідує острів, 55% - люди, які подорожують самостійно, інші – в складі груп.

У кожному з готелів курорту є принаймні один ресторан, в якому обслуговування здійснюється за столами. Всі вони пропонують триразове харчування. Розмаїтість і якість їжі та послуг нагадує харчування і послуги на Coconut Plantation Resort. Звичайно всі ці курорти оформлені в національному полінезійському стилі і пропонують аналогічні блюда в ресторанах. Найближчий до Coconut Plantation Resort – курорт Coco Palms Resort, що має 416 номерів. Він розташований південніше на 2 милі. Coco Palms був побудований серед столітніх кокосових пальм у місці, де в минулому королі Кауаї вершили свій суд. Загальний декоративний стиль Coco Palms - полінезійський: котеджі з очеретяними дахами, палаючі смолоскипи, барабани, каное й інші атрибути, типові для південних широт Тихого океану. В Coco Palms є ресторан, що називається Coconut Palace. Автори статей про індустрію подорожей часто згадують про цей ресторан, називаючи його не інакше, як „заклад, що одержує нагороди”. В ньому можна спробувати екзотичні полінезійські блюда, наприклад, *kupa bei maka* (суп із зеленої папайї).

Купівельні звички жителів кондомініумів

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Гавайї, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Там також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно, вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

Купівельні звички жителів кондомініумів

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Гавайї, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

Питання для обговорення кейсу

1. Яка додаткова інформація необхідна для вибору типу нового ресторану?
2. Які критерії слід враховувати під час розробки концепції нового ресторану?
3. Які можливі ринкові сектори будуть користуватися послугами ресторану?
4. Яку маркетингову стратегію слід обрати до відкриття ресторану?
5. Який вплив мають купівельні звички туристів на діяльність ресторанів?
6. Які пропозиції можна зробити щодо вдосконалення роботи ресторану на курорті?
7. Який тип ресторану Ви обрали би для курорту Coconut Plantation Resort?

КЕЙС II

«ВИБІР СТРАТЕГІЇ ПЕРЕПОЗИЦІОНУВАННЯ НА РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ»

Готель Solitaire Lodge з Нової Зеландії Комета Галлея

«Комета Галлея – велика подія! Важко відшукати іншу, подібну до неї подію, навколо якої можна побудувати програму просування готелю на привабливому американському ринку!» - саме про це міркував Рег Тернер, працелюбний власник Solitaire Lodge, переповнений ентузіазму. Попередні заявки закривали всі шість номерів його готелю на наступні шість місяців, але на наступний період замовлень поки було мало.

Місце розміщення й опис Solitaire Lodge

Готель розташований в прекрасному місці поруч зі спокійним і чудесним озером Таравера, в 15 км від Роторуа, Нова Зеландія. Роторуа – сама по собі велика туристська принада для туристів як із самої Нової Зеландії, так і з інших країн. Щодня на аеродромі міста здійснюють посадку рейсові літаки з Окленда і з аеропорту Christchurch International. Щоб добратися до озера Таравера, можна скористатися дорогою, побудованою на місці колишньої стежки і минаючої між місцевими туристськими визначними пам'ятками – Блакитним і Сірим озерами. Пройшовши повз селище Берид Віллідж, дорога далі – близько 7 км – до Таравера йде через зарості чагарнику.

Озеро непостійне – воно то спокійне, то містичне і тривожне. Туристи, що прибувають на озеро, на початку часто говорять про присутність у цих місцях жахливого містера Таравера, що часто напускає туман, який ховає його від сторонніх очей. Будинок готелю розташований наприкінці дороги – на мисі. До нього веде доріжка з кругляка, обрамлена листяними квітучими деревами і чагарником місцевого різновиду. Ближче до будинку гостей – великі металеві ворота. Якщо вони відкриті, можна під'їхати прямо до дверей старого котеджу, розташованого в центрі загального архітектурного ансамблю. Він служить загальною їдальнею і місцем спілкування гостей.

Розкіш і усамітненість

Якщо дивитися з боку котеджу, праворуч і ліворуч від нього розташовані номери – по три в кожному крилі. В кожному номері є все необхідне для проживання, а через їх високі (від полу до стелі) вікна відкривається прекрасний вид на озеро. Першою реакцією багатьох гостей, що прибувають у ці місця вперше, буває почуття благоговіння перед красою, що відкривається їх поглядові і відчуженості від усього земного. Стіни кімнат оброблені деревом новозеландських порід, що створює в номерах атмосферу сільського зачарування. Розкішні меблі дуже зручні. Кожен номер складається зі спальні і ванної кімнати. Поруч з основним будинком розташоване невелике куполоподібне водоймище природного походження з гарячими джерелами, якими гості користуються як басейном.

Якщо відійти від будинку трохи вбік, можна побачити прекрасно доглянуту доріжку, що веде до озера, до якого близько 100 м. По дорозі до води відкривається чудесна панорама околиць. Наприкінці доріжка виводить до сараю для човнів, що стоїть на невеликій галявині і пристані. Якщо подивитися на Solitaire Lodge від озера, знизу нагору, то мимоволі відзначаєш цікавий профіль будинку. Його шестикутна форма органічно доповнює природні кути мису, на якому воно стоїть. Багато гостей з замилюванням говорять про повну гармонію будинку і місця.

Історія

Рег Тернер відвідав озеро Таравера незабаром після прибуття в Нову Зеландію з району Карибського моря. Народжений в Англії і здобувши там освіту, Рег навчився літати під час восьмирічної служби в Королівських повітряних силах. Рег прибув у Нову Зеландію, маючи в кишені 3 тис. дол. і мріючи, що він буде володіти і керувати готельним будиночком для рибалок-аматорів. Випадковий візит на озеро Таравера зміцнив його бажання. За порадою агента з нерухомості, який повідомив йому про сприятливий котедж і землю, Рег позичив гроші і придбав місце, що і стало потім Solitaire Lodge.

Один раз Рег приймав заможну американську пару, що відвідувала Нову Зеландію, прибувши туди на круїзному кораблі Queen Elizabeth, де й побачили брошуру про цей будиночок. Наприкінці свого візиту пара сказала Регу, що послуги занадто дешеві і пожертвувала йому 500 дол. для реставрації будинку. У цей момент Рег прийняв рішення відшукати кошти, щоб побудувати готель, орієнтований на заможних американців.

Коли Solitaire Lodge почав діяти, його послуги були орієнтовані на людей, які приїжджали ловити форель. Сезон рибного лову, коли дозволяється ловити рибу, продовжується з 1 листопада по 30 червня. Крім риболовлі гості гуляли околицями, а Рег супроводжував їх в якості екскурсовода. Кампанія просування будувалася на рекламуванні прекрасної риболовлі і професійних послуг, що надає Тернер. Брошури з рекламою риболовлі, поширювалися в різних місцях, де було багато туристів і відпочиваючих. Рег вирішив зробити своїм ринком іноземних туристів, які вже прибули в Роторуа і його околиці, а також жителів Нової Зеландії, що шукають місце для короткого відпочинку. Ніяких конкурентів з аналогічними послугами поблизу від нього не було. Так, готель Huka Lodge, який також орієнтується на заможних гостей, розташовувався на відстані 50 миль. Для Рега він став зразком, орієнтуючись на який він створював свій Solitaire Lodge в надії перевершити оригінал. Діяльність Solitaire Lodge постійно активізувалася щоправда часом досить сумбурно. З метою просування свого готелю Тернер з'їздив у США, де взяв участь у зборах аматорів лову форелі на наживку. Там він виступив із пропозицією організувати польоти зі США в Нову Зеландію тим, хто хоче добре половити форель. Однак його поїздка виявилася невдалою. Проте він довідався, що ті, хто бажає ловити на наживку, воліють ловити рибу з берега озера або ріки. Крім того, знаходячись у США, Тернер зрозумів, що в американців інші уявлення про будинок для рибалки, ніж у нього. Американські аматори лову очікують від житла не розкоші, а спартанської обстановки.

Зміна характеру продукту

Тернер зрозумів, що якщо він бажає, щоб його готель був привабливим для американського ринку, його послуги необхідно змінити. Він вирішив використовувати американську концепцію «сільського готелю» - частини будинку для гостей у сільській місцевості, в яких пропонується «відпочити від усього». Щоб краще познайомитися з цим підходом, Тернер подорожував США, відвідавши своїх колишніх клієнтів, їх друзів і деяких агентів з організації поїздок у Лос-Анджелесі та Нью-Йорку. Основою просування його готелю стало гасло «Приїжджайте і відпочиньте в сільському готелі в Новій Зеландії». Однак тільки через неформальну думку його новий бізнес зростав досить повільно. Врахувавши це, Тернер поставив рекламні щити уздовж дороги між Роторуа й озером Таравера і число клієнтів зросло.

Вибух інтересу

Вибух інтересу до Solitaire Lodge відбувся після того, як про нього з'явилася стаття в журналі Jetaway, що видає і роздає в польоті авіакомпанія Air New Zealand. Рег побачив великі можливості подібних PR-просувань і спробував познайомитися ближче з авторами, що пишуть про індустрію подорожей як у Новій Зеландії, так і в США.

Ринок аматорів лову риби на наживку

У Новій Зеландії зусилля Рега в просуванні свого готелю були спрямовані на швидко зростаючий ринок аматорів лову риби на наживку, що забезпечував йому 200 замовлень на рік. Рег побачив привабливі перспективи для себе на цьому ринку, однак припинив виходити на нього через агентів з організації поїздок, бо зрозумів, що набагато ефективніше діяти за допомогою брошур, що розповсюджуються в компаніях з прокату автомобілів і пришляхових рекламних щитів.

Solitaire Lodge одержав велику популярність після відвідування його представником дуже престижного журналу Hideaway. У результаті цього відвідування з'явилася стаття, в якій розхвалювався Solitaire Lodge: сільський відпочинок при дуже високій якості обслуговування. Тернер негайно підвищив ціни, але помітив, що число заявок відразу зросло в порівнянні з попереднім періодом, коли він користувався лише брошурами і пришляховими рекламними щитами. Його готель тепер чітко позиціонувався як розкішне місце для відпочинку біля озера, в яке люди, що побували там, повертаються знову і знову. Тернер відзначив, що його місце стало користуватися попитом на проведення нарад представників невеликого бізнесу, які замовляли його на три дні. Тернер почав думати, що якщо розширити цей напрямок бізнесу, Solitaire Lodge можна перетворити в невеликий, але національного значення мініринок з'їздів і конференцій. Для стимулювання попиту Тернер продовжував користуватися можливостями PR, виступаючи в шоу по радіо і даючи інтерв'ю авторам, які пишуть про туризм і відпочинок, - це допомагало підтримувати й усталювати імідж Solitaire Lodge і його власний – спортсмена, мисливця, людини, яка живе на природі, гарного оповідача. Комета Галлея, якою він скористався з успіхом для себе, ще більше розпекла його амбіції і змусила подумати про велику кампанію просування. Результатом цього стало чергове підвищення цін в його готелі.

Питання для обговорення до кейсу II

1. Як Ви прокоментуєте стратегію перепозиціонування, якою скористався власник готелю?
2. На вашу думку, що було головним для успіху Solitaire Lodge: реклама, PR, перепозиціонування чи якісь інші фактори?
3. Які PR-акції Ви могли б запропонувати для просування готелю на ринку туристських послуг?
4. Які рекомендації Ви можете надати власнику готелю з приводу залучення гостей?
5. Які додаткові послуги може надавати готель з метою підвищення попиту?
6. Який вплив відіграє концепція готелю в його перспективній діяльності?

КЕЙС III
«ГОТЕЛЬ «N»: НАЯВНІ ПРОБЛЕМИ»

«N» – невеликий готель на острові в Карибському морі. У ньому немає ні телевізора, ні газетного кіоску, є тільки лише телефон. Дивлячись на океан з пляжу, що примикає до готелю, гості можуть бачити хвилі, які розбиваються на бар'єрному рифі, - прекрасному місці для риболовлі й підводного полювання. Рекламні брошури готелю обіцяють туристам відпочинок від стресу ділового життя в цьому тропічному раї, про переваги якого вони можуть судити за фотографіями з бунгало під солом'яним дахом і пальмами.

Проте коли гості прибували в цей рай, перше враження різке відрізнялося від образу, створеного рекламою. Готель складався з головного корпусу (ресепшен, ресторан і бар – на першому поверсі, кімнати для гостей – на другому), будинки для співробітників і 12 бунгало для гостей. Водій автобуса, який доставляв гостей, висаджував їх між головним корпусом і будинком для співробітників. Замість морських просторів гості змушені були спостерігати задні двері кухні, простирадла на мотузках й машину, що стояла над домкратом. Адміністрація готелю не досить піклувалася про те, яке в гостей буде перше враження. Самі співробітники виросли на острові й тому приймали морський вид як належне. Під'їзд до готелю був спроектований так, щоб обслуговуючому персоналу було зручніше переносити валізи гостей.

Керівництво готелю навіть й не замислювалося про те, що багато хто з гостей на острові вперше й налаштовані на дещо інший прийом. Потік клієнтів став зменшуватися.

Питання для обговорення до кейсу III

1. Проведіть аналіз ситуації.
2. Охарактеризуйте специфіку маркетингу послуг.
3. Внесіть рекомендації з поліпшення ситуації, що склалася в готелі.

ДОДАТОК Г

Приклад оформлення титульного аркуша глосарія

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

ГЛОСАРІЙ

з дисципліни «Вступ до гостинності»

Виконав(ла): студент(ка) 1 курсу
ФМ
гр. МГКТС

(П.І.Б.)

Перевірив:

(П.І.Б.)

Харків – 2014

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Г

Приклад оформлення глосарія

№ з/п	Термін	Значення
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 1 [Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19]		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>1</i>	Готель	підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлянням ліжок, прибиранням кімнат і санвузлів
...
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 2 [ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги»]		
25	Засоби розміщення	...
...
ЗМ 1.1. Готельний та ресторанний бізнес. Частина 3 [ДСТУ 3862-99 Національний стандарт України «Ресторанне господарство. Терміни та визначення»]		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
43	Ресторанне господарство	вид економічної діяльності суб'єктів...
...
ЗМ 1.2. Туристська діяльність [Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм»]		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
113	Туризм	...
...
131

Таблиця Г.1 – Перелік питань для самостійного опрацювання

Назва теми	Питання для самостійного опрацювання (за ЗМ і темами)	Контрольні питання для самодіагностики	Рекомендовані джерела
Модуль 1. Вступ до гостинності			
ЗМ 1.1. Готельний і ресторанний бізнес			
1	2	3	4
Тема 1. Поняття, структура та еволюція гостинності	1. Еволюція індустрії гостинності. 2. Видатні персоналії в індустрії гостинності і туризмі.	1. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в часи Давнього Риму. 2. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в Новий час. 3. Охарактеризуйте вплив Французької революції на розвиток ресторанної справи. 4. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XIX столітті. 5. Охарактеризуйте розвиток індустрії гостинності в XX столітті і на сучасному етапі. 6. Пояснить, наскільки змінився соціальний статус господаря готелю (ресторану) з часів Давнього Рима і як це пов'язане з еволюцією індустрії гостинності. 7. У чому полягає сутність сучасної гостинності?	[1 – 7; 9 – 16; 20; 23; 25 – 31; 36; 38]
Тема 2. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація та управлінська структура готелю	1. Легендарні міжнародні готельні ланцюги. 2. АСУ в роботі провідних готельних підприємств. 3. Напрямки роботи програмного забезпечення АСУ в індустрії туризму. 4. Міжнародні системи резервування.	1. Сутність поняття «франчайзинг». 2. Провідні готельні ланцюги світу. 3. Системи класифікації засобів розміщення. 4. Основні служби готелю. 5. Переваги використання АСУ в готельному бізнесі.	[2 – 4; 7; 11 – 16; 17; 20; 23; 26 – 27; 31]

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Тема 3. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація. Барний бізнес як складова індустрії гостинності	1. Загальні вимоги до складання меню. 2. Ресторани м. Харкова. 3. Кафе і кав'ярні м. Харкова. 4. Нічні клуби м. Харкова.	1. Сутність поняття «коди харчування». 2. Види сніданків. 3. Основні методи обслуговування в ресторанах. 4. Призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні. 5. Види барів.	[5 – 6; 9 – 16; 23; 26; 31]
ЗМ 1.2. Туристська діяльність			
Тема 4. Туристська діяльність: поняття, розвиток, мотивація, вплив туризму	1. Подорожі в епоху античності. 2. Значення завойовних походів у розвитку туризму. 3. Особливості розвитку туризму в Середньовіччі. 4. Паломництво як основний вид подорожей. 5. Подорожі в період монголо-татарського ярма. 6. Особливості подорожей в Київській Русі. 7. Епоха великих географічних відкриттів. 8. Формування транспортної інфраструктури. 9. Міжнародні туристські організації.	1. Класифікація видів туризму. 2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні. 3. Передіндустріальний період у становленні туризму. 4. «Століття залізниць» у становленні туризму. 5. Автомобільні подорожі в туризмі. 6. Круїзні подорожі в туризмі. 7. У чому полягає сутність економічного впливу туризму? 8. Сутність поняття «ефект мультиплікатора»?	[1 – 16; 17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30; 33]
Тема 5. Нормативно-правові засади туристської діяльності	1. Манільська декларація з світового туризму. 2. Манільська декларація з соціального впливу туризму. 3. Загальна декларація з прав людини. 4. Статут ВТО. 5. Кодекс туриста. 6. Хартія туризму.	1. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні. 2. Державні органи, що регулюють діяльність туристських організацій в Україні. 3. Основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні. 4. Основна мета Державної цільової програми	[1 – 16; 17; 20; 22 – 23; 26; 28 – 30]

1	2	3	4
	7. Глобальний етичний кодекс туризму. 8. Гаагська декларація з туризму. 9. Державна цільова програма розвитку туризму і курортів на 2011–2015 р.р.	розвитку туризму і курортів на 2011–2015 р.р.	
ЗМ 1.3. Основи менеджменту і маркетингу в індустрії гостинності			
Тема 6. Вступ до менеджменту гостинності	1. Історія розвитку менеджменту як науки і специфічної сфери людської діяльності. 2. Вклад у розвиток управлінської науки зарубіжних і вітчизняних вчених. 3. Менеджери – ключові фігури ринкової економіки.	1. Основні завдання менеджменту. 2. Головна мета менеджменту. 3. Рівні менеджерів. 4. Сутність поняття «супервайзер». 5. Сутність поняття «топ-менеджер».	[11 – 14; 16 – 17; 20; 23 – 26]
Тема 7. Загальні поняття, сутність, роль і принципи менеджменту в туристській індустрії	1. Сутність, природа і роль принципів менеджменту в досягненні мети туристської організації. 2. Сутність управлінських рішень, підходи до прийняття управлінських рішень у туристській індустрії. 4. Управлінські процедури: цілевизначення, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність, вибір оптимального варіанту дій, реалізація рішення, зворотний зв'язок.	1. Принципи менеджменту. 2. Взаємозалежність функцій менеджменту. 3. Функція планування. 4. Функція організації. 5. Функція мотивації. 6. Функція контролю. 7. Основні стадії процесу прийняття рішень. 8. Визначення поняття «управлінське рішення».	[11 – 14; 16 – 17; 20; 23 – 26]
Тема 8. Основи маркетингу в індустрії туризму і гостинності	1. Система «4 Р» у маркетингу туризму. 2. Чотири «точки контакту» в тур-індустрії. 3. Позиціонування на ринку послуг. 4. Маркетинг-мікс у туріндустрії.	1. Головна мета маркетингу в індустрії туризму. 2. Сутність поняття «маркетинг-мікс». 3. Основні види туристської реклами.	[11 – 14; 16 – 17; 19; 20; 23 – 26]
Тема 9. Кар'єрне зростання в індустрії гостинності	1. Значення людського фактору в управлінні організацією. 2. Поняття мотивування в туріндустрії.	1. Параметри моделі «менеджер». 2. Характеристика якостей менеджера в індустрії туризму.	[11 – 14; 16 – 17; 19; 20; 23 – 26; 37]

*Приклад заповнення
титульного аркуша
контрольної роботи для студентів
денної форми навчання*

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

з дисципліни «Вступ до гостинності»

на тему: «Dubai, United Arab Emirates. Hotel «Burj al Arab 5*»

Виконав: студент 1 курсу
ФМ
гр. МГКТС12-1
Соколенко Є. О.

Перевірів: ст. викл.
Кравець О. М.

Харків – 2014

ПРОДОВЖЕННЯ ДОДАТКУ Ж

*Приклад заповнення
титального аркуша
контрольної роботи для студентів
заочної форми навчання*

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова

Кафедра Туризму і готельного господарства

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

з дисципліни «Вступ до гостинності»

Варіант № 7

на тему: «Естонія, Таллінн. Hotel «SWISSÔTEL TALLINN 5*»

Виконав: студент 1 курсу
ФЗН
гр. ХарМГКТС13-1
№ 1237
Туманян Д. А.

Перевірив: ст. викл.
Кравець О. М.

Харків – 2014

*Приклад оформлення
змісту контрольної роботи*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО КРАЇНУ	5
РОЗДІЛ 2 ІСТОРИЧНИЙ НАРИС	10
РОЗДІЛ 3 ХАРАКТЕРИСТИКА РІВНЯ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В КРАЇНІ	
РОЗДІЛ 4 ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОЇ БАЗИ	14
РОЗДІЛ 5 ТУРИСТСЬКІ ТА МИТНІ ФОРМАЛЬНОСТІ	21
РОЗДІЛ 6 ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ТУРИСТА	23
ВИСНОВКИ	28
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	30
ДОДАТКИ	32
ДОДАТОК А «Експурсійна програма»	33
ДОДАТОК Б «Фотографії готелю»	35
	...

**БЛАНК ВІДПОВІДЕЙ НА ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ПОТОЧНОГО КОНТРОЛЮ
з дисципліни «ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»**

Студента/ки _____
(П.І.Б.)

Факультет _____ курс _____ група _____

Відповіді студента на тестове завдання за варіантом № _____

№ запитання	Відповіді за ЗМ _____			
	A	B	C	D
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

_____ (дата і особистий підпис студента)

Кількість
правильних
відповідей

Розрахунок
оцінки

ОЦІНКА

Роботу перевірів _____
(підпис викладача)

ДОДАТОК Л

БЛАНК ВІДПОВІДЕЙ НА ЕКЗАМЕНАЦІЙНЕ ТЕСТОВЕ ЗАВДАННЯ з дисципліни «ВСТУП ДО ГОСТИННОСТІ»

Студента/ки _____
(П.І.Б.)

Факультету Менеджменту курс 1 група _____

Відповіді студента на тестове завдання за варіантом № _____

№ запитання	Відповіді				№ запитання	Відповіді			
	A	B	C	D		A	B	C	D
1					35				
2					36				
3					37				
4					38				
5					39				
6					40				
7					41				
8					42				
9					43				
10					44				
11					45				
12					46				
13					47				
14					48				
15					49				
16					50				
17					51				
18					52				
19					53				
20					54				
21					55				
22					56				
23					57				
24					58				
25					59				
26					60				
27					61				
28					62				
29					63				
30					64				
31					65				
32					66				
33					67				
34					Задача				

_____ (дата і особистий підпис студента)

Кількість
правильних
відповідей

Розрахунок
оцінки

ЕКЗАМЕНАЦІЙНА
ОЦІНКА

Роботу перевірів _____
(підпис викладача)

Навчальне видання

Методичні вказівки з дидактичним забезпеченням до практичних занять,
самостійної роботи та виконання контрольної роботи
з дисципліни «**Вступ до гостинності**»
(для студентів 1 курсу всіх форм навчання
напрямку підготовки 6.030601 – «Менеджмент»)

Укладач **КРАВЕЦЬ** Ольга Миколаївна

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

За авторською редакцією

Комп'ютерне верстання *О. М. Кравець*

План 2012, поз. 457 М

Підп. до друку 04.02.2013р.
Друк на ризографі
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84 1/16
Ум. друк. арк. 2,4
Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №4064 від 12.05.2011р.